

CA20N
SM
- Z030

Government
Publications



Ontario

Principles for social assistance service delivery

Principes régissant la prestation de l'aide sociale

Ministry of Community and Social Services

© Queen's Printer for Ontario, 1995

ISBN 0-7778-3952-0

140M\03\95



Ministère des Services sociaux et communautaires

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1995

ISBN 0-7778-3952-0

140M\03\95



Principles for social assistance service delivery

Purpose:

These principles reflect the values guiding the development and delivery of social assistance across the province.

Principes régissant la prestation de l'aide sociale

Objectif :

Ces principes reflètent les valeurs qui guident l'élaboration et la prestation de l'aide sociale dans toute la province.

Principles:

Accessibility - Services will be made available to everyone in need taking into account language and cultural differences, physical and mental disabilities and differences between urban, rural or remote locations.

Accountability - The system is answerable to the public, to taxpayers and to applicants and recipients for the quality of service delivery.

Principes :

Accessibilité : Les services sont offerts à quiconque dans le besoin en prenant en considération les différences linguistiques et culturelles, les difficultés physiques et mentales, ainsi que les différences entre les régions urbaines, rurales et éloignées.

Obligation de rendre compte : Le système doit rendre des comptes à la population, aux contribuables, ainsi qu'aux auteurs d'une demande et aux bénéficiaires en ce qui concerne la qualité de la prestation des services.

Coordination - Social assistance programs are an important part of the larger network of community, health and social services. Social assistance will strive to work with these services, as well as programs delivered by other provincial ministries and other levels of government to better meet the needs of recipients.

Equity - The social assistance system will treat all people in a fair, equitable and consistent manner. People can expect to receive fair and equal treatment — free from discrimination in accordance with the *Charter of Rights and Freedoms* and the *Ontario Human Rights Code*.

Coordination : Les programmes d'aide sociale représentent une partie importante de l'ensemble des services communautaires, médicaux et sociaux. Afin de mieux répondre aux besoins des bénéficiaires, le système d'aide sociale doit fonctionner en collaboration avec ces services, ainsi qu'avec les programmes offerts par d'autres ministères provinciaux et d'autres paliers de gouvernement.

Équité : Dans le système d'aide sociale, les personnes sont traitées d'une manière juste, équitable et uniforme. Les personnes peuvent s'attendre ainsi à recevoir un traitement juste et équitable, libre de toute discrimination conformément à la *Charte des droits et libertés* et au *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Self-reliance - The social assistance system will respect individual autonomy and ensure that individuals are supported in their efforts to obtain employment or return to work, and gain independence from social assistance.

Mutual responsibility - Services will be delivered in a way that recognizes the mutual obligations and shared responsibilities that exist between applicants and recipients and those delivering the service.

Autonomie : Le système de l'aide sociale respecte l'autonomie de la personne et assure un soutien aux bénéficiaires qui font des efforts pour obtenir un emploi ou pour retourner au travail et ne plus dépendre de l'aide sociale.

Responsabilité partagée : Les services sont offerts de façon à reconnaître les obligations mutuelles et les responsabilités partagées qui existent entre les auteurs d'une demande et les bénéficiaires, d'une part, et les personnes offrant les services, d'autre part.

Simplicity - Social assistance is a large and complex program, in part because of the size and diversity of the population served. The system will strive to be as understandable and simple as possible. Understandable program information will be provided to people applying for or in receipt of social assistance, including information about the social assistance benefits available, as well as their rights and responsibilities.

Simplicité : L'aide sociale est un programme vaste et complexe, notamment en raison du nombre et de la diversité des personnes bénéficiaires. Le système est organisé de façon à être le plus compréhensible et simple possible. Des renseignements complets et compréhensibles sont fournis aux auteurs d'une demande et aux bénéficiaires de l'aide sociale, y compris des renseignements sur les prestations d'aide sociale offertes ainsi que sur les droits et responsabilités.



3 1761 11470299 6